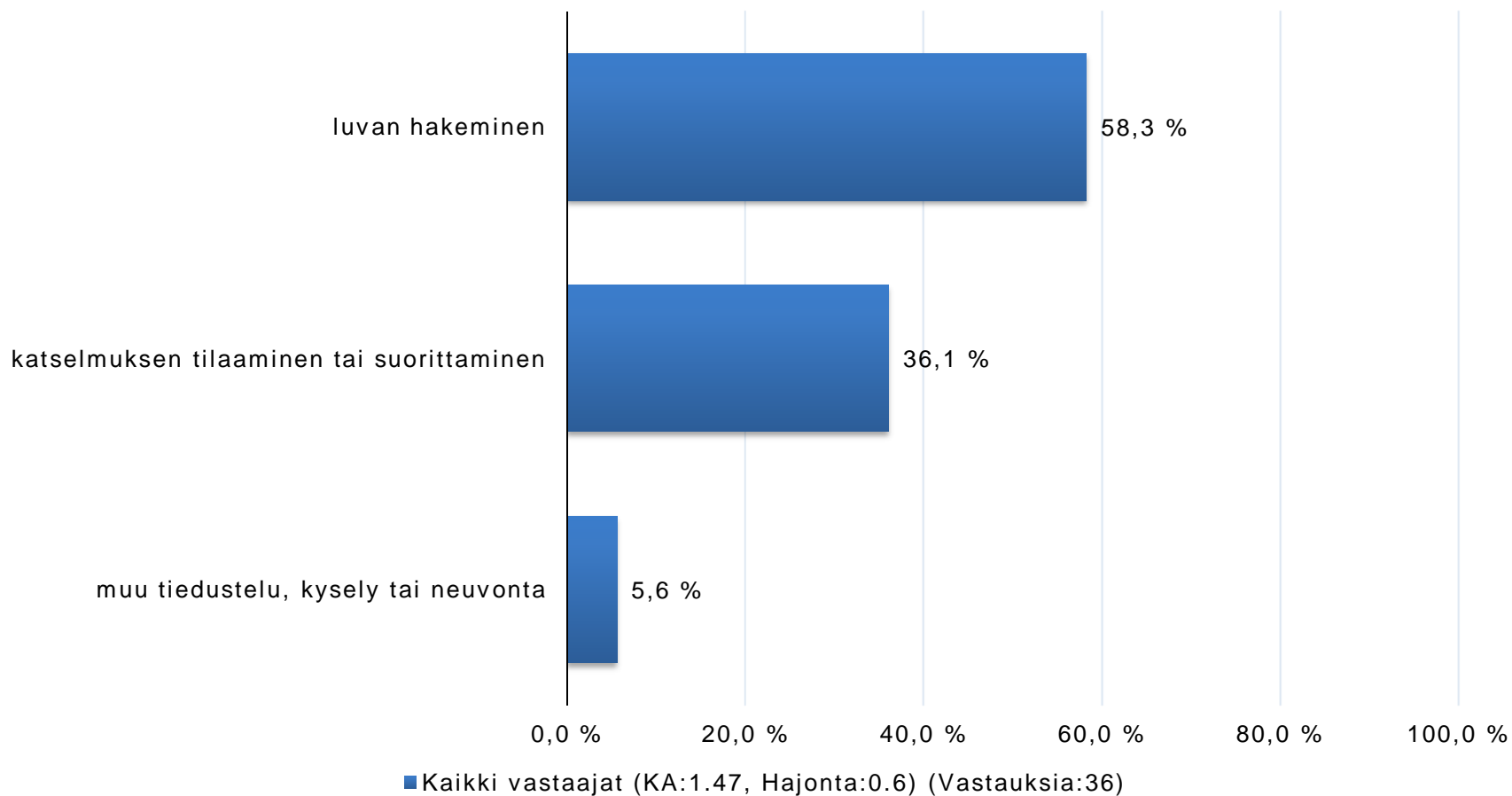


Rakennusvalvonnan asiakastyytyväisyyskysely 2024

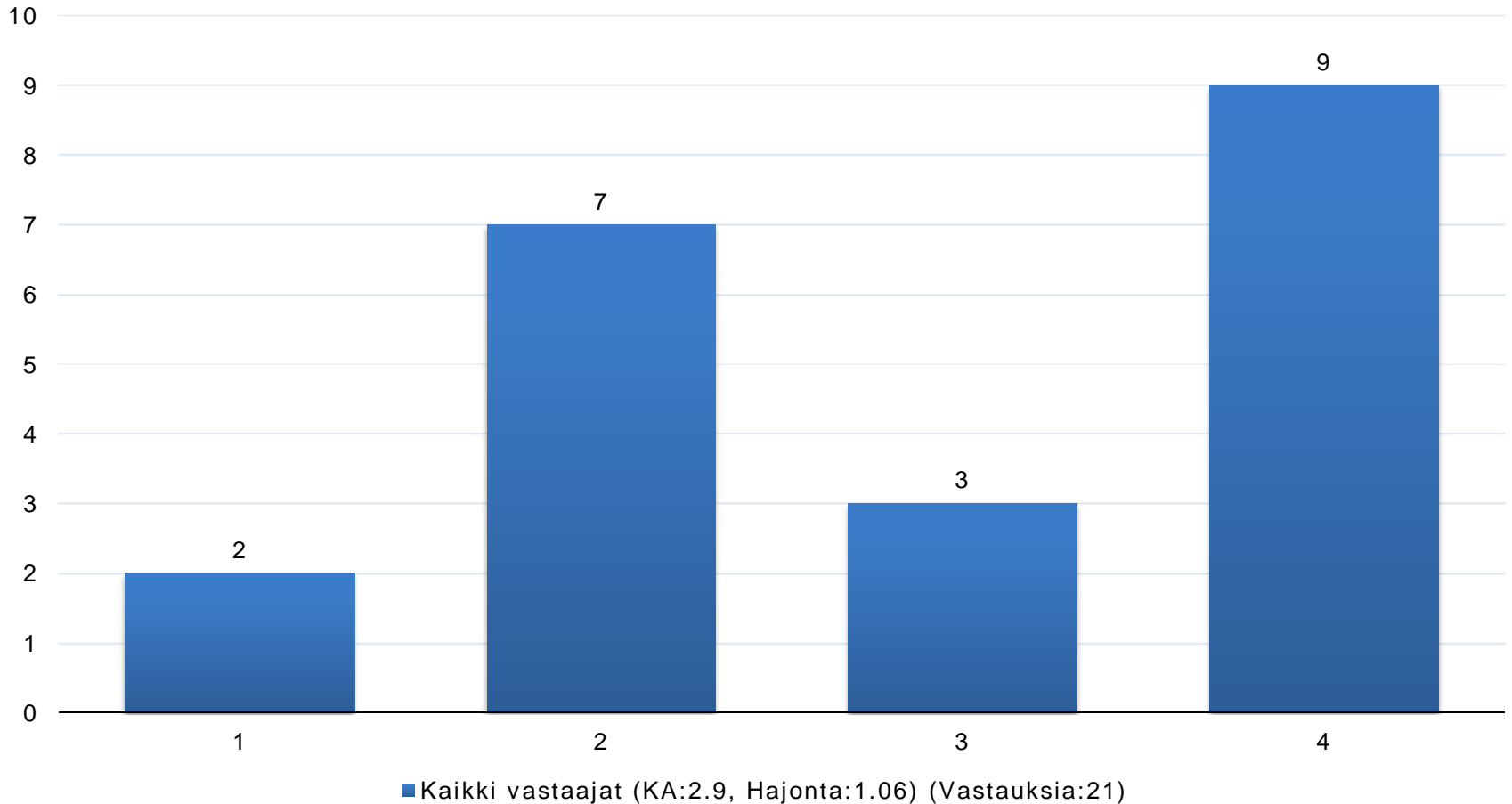
Viimeisin asiointini rakennusvalvonnassa koski seuraavaa asiaa



Palvelu oli ystävällistä ja asiantuntevaa

(Luvan hakeminen)

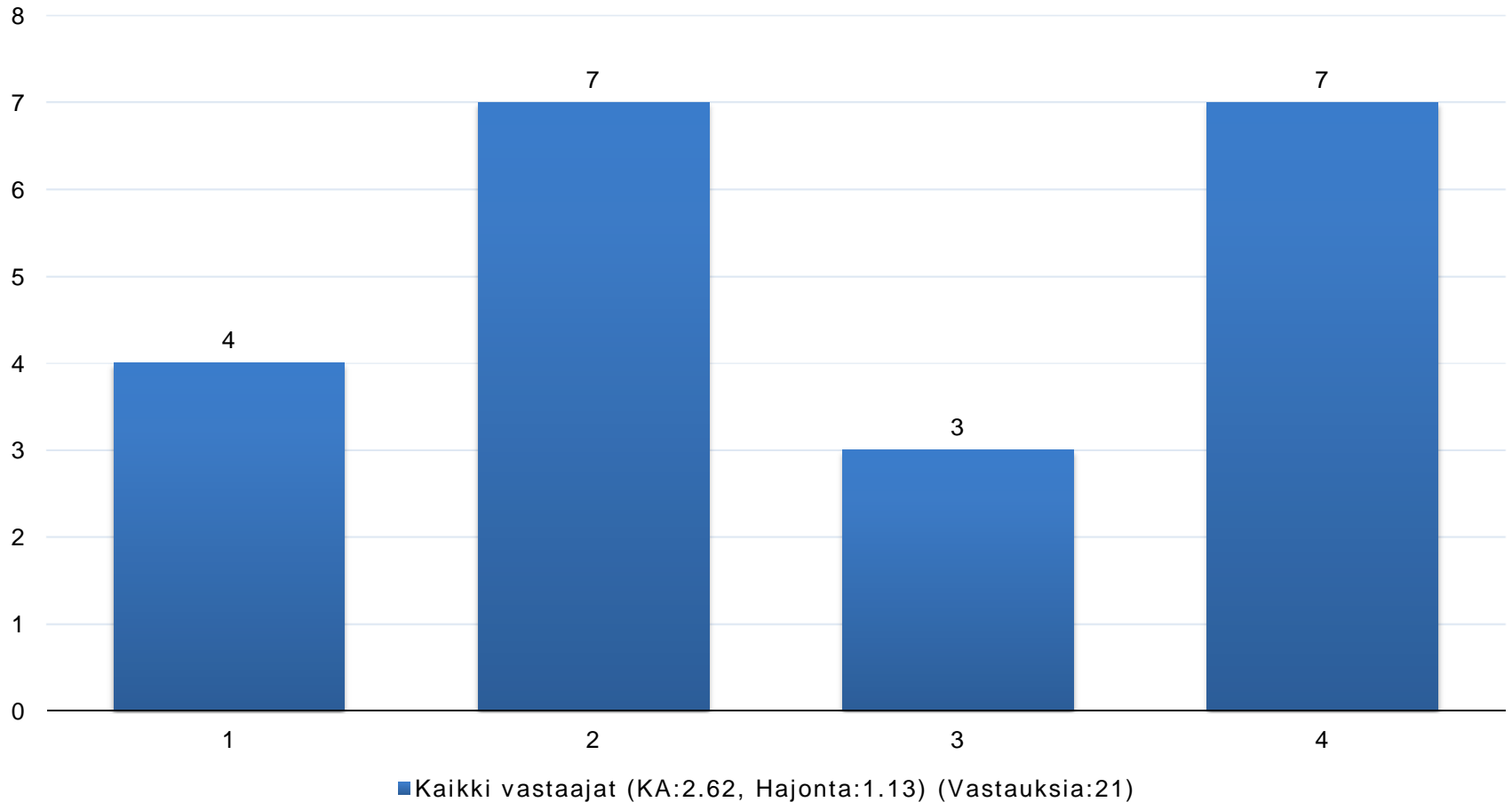
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Rakennusvalvonnassa asiointi tuntui sujuvalta

(Luvan hakeminen)

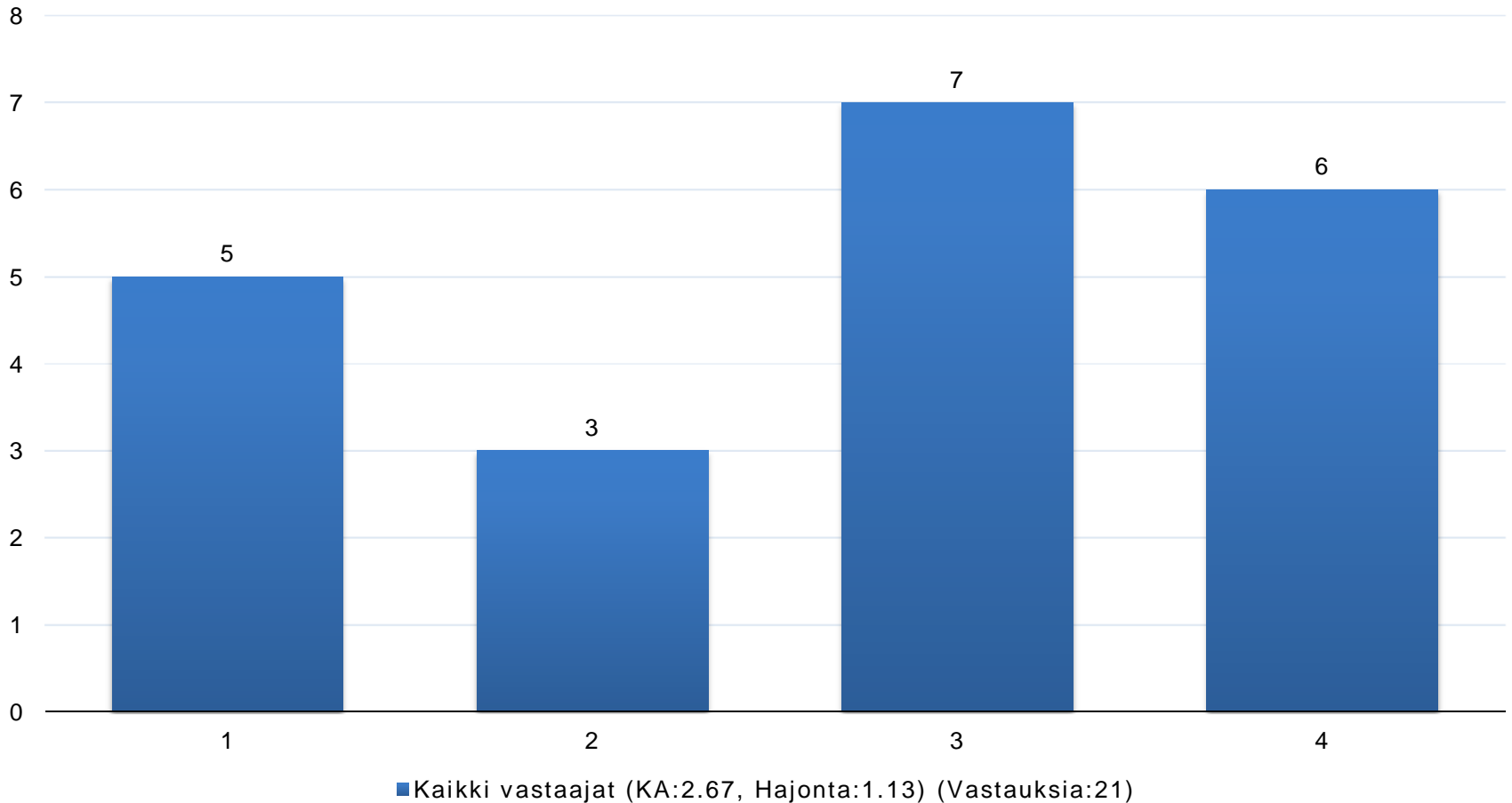
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Asian käsittelyaika oli kohtuullinen

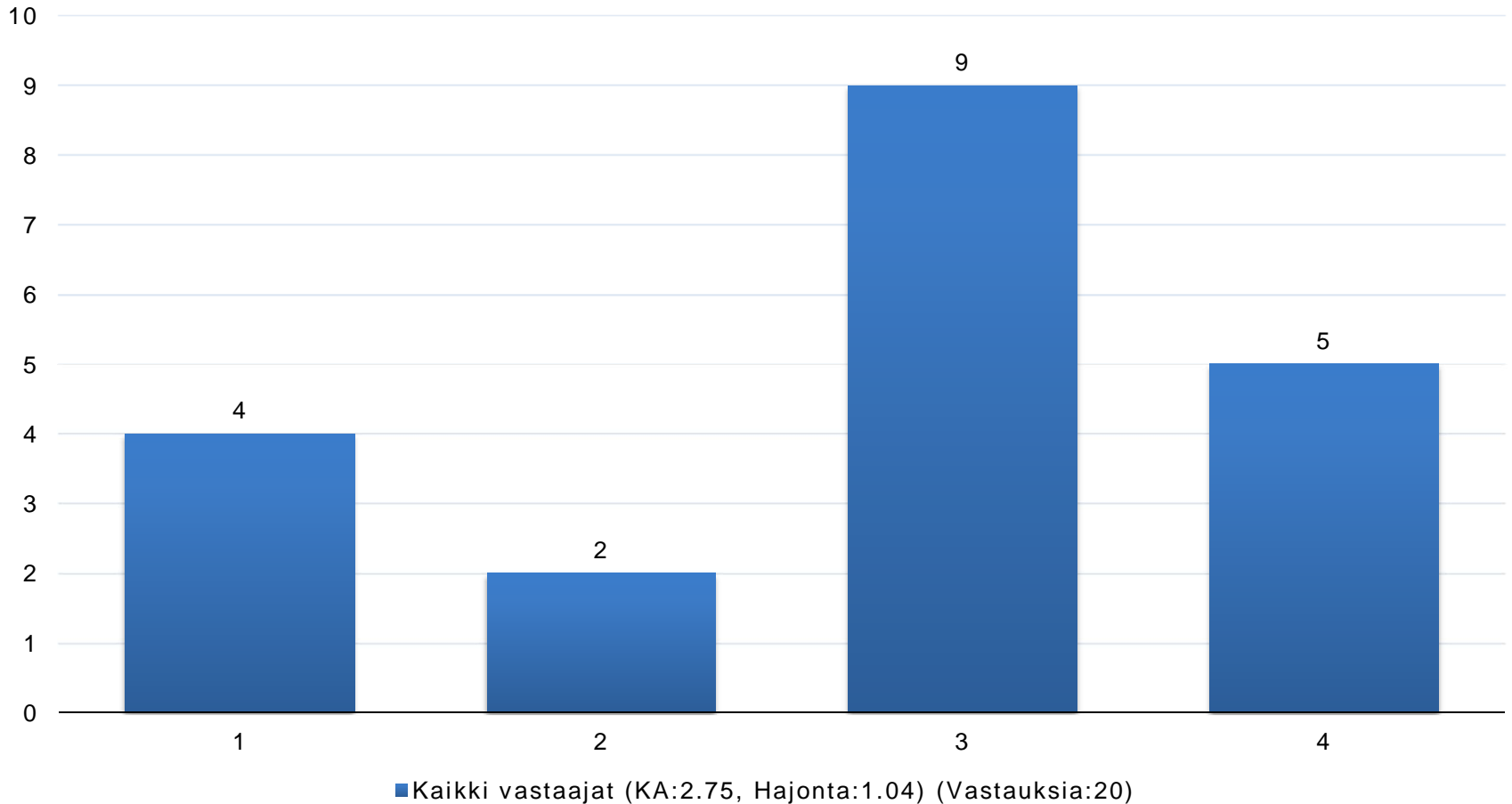
(Luvan hakeminen)

(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Rakennusvalvonnan aukioloajat ovat riittävät ja henkilöstö on hyvin tavoitettavissa (Luvan hakeminen)

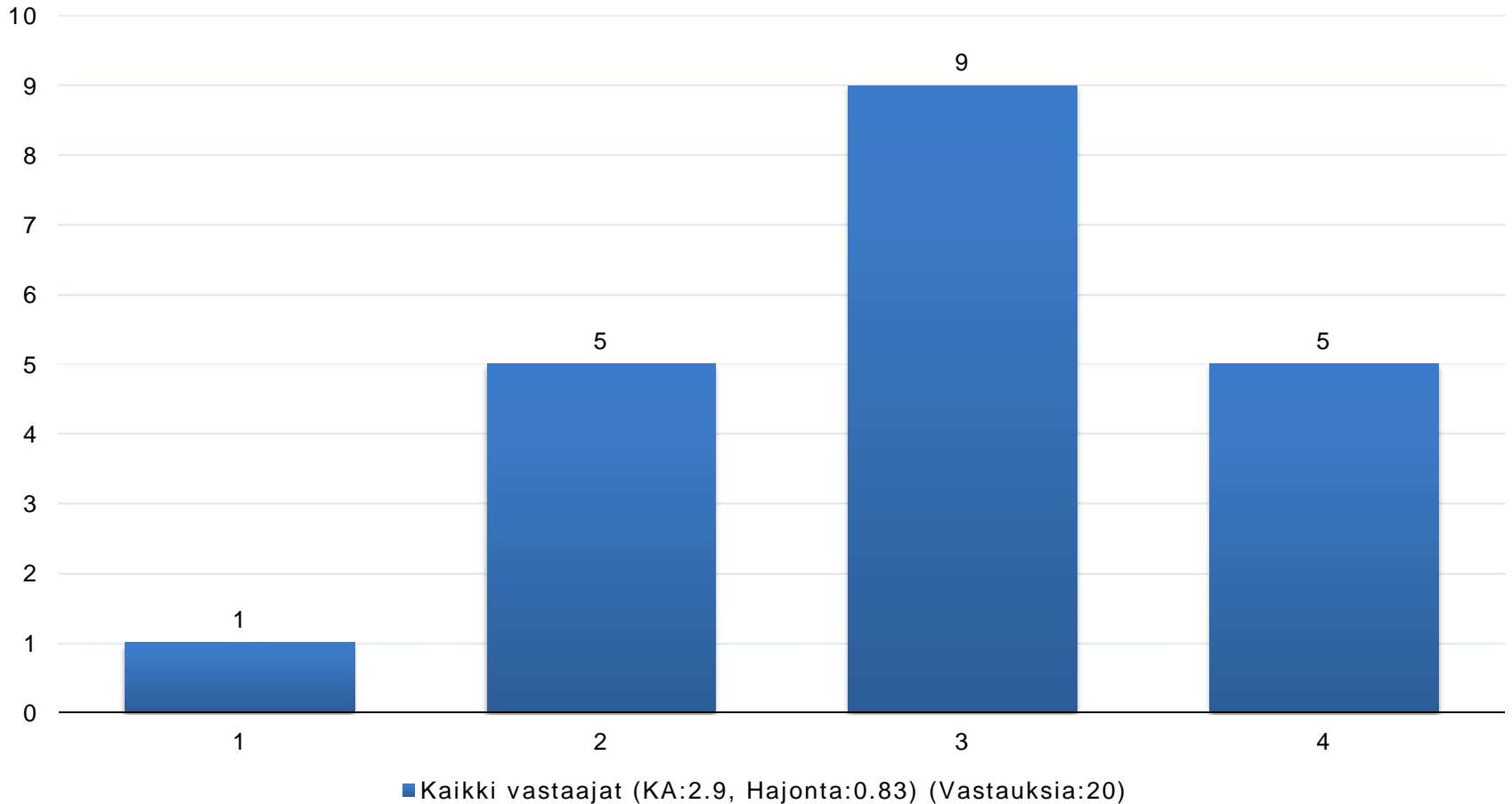
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Rakennusvalvonnan verkkosivut tarjoavat riittävästi tietoa

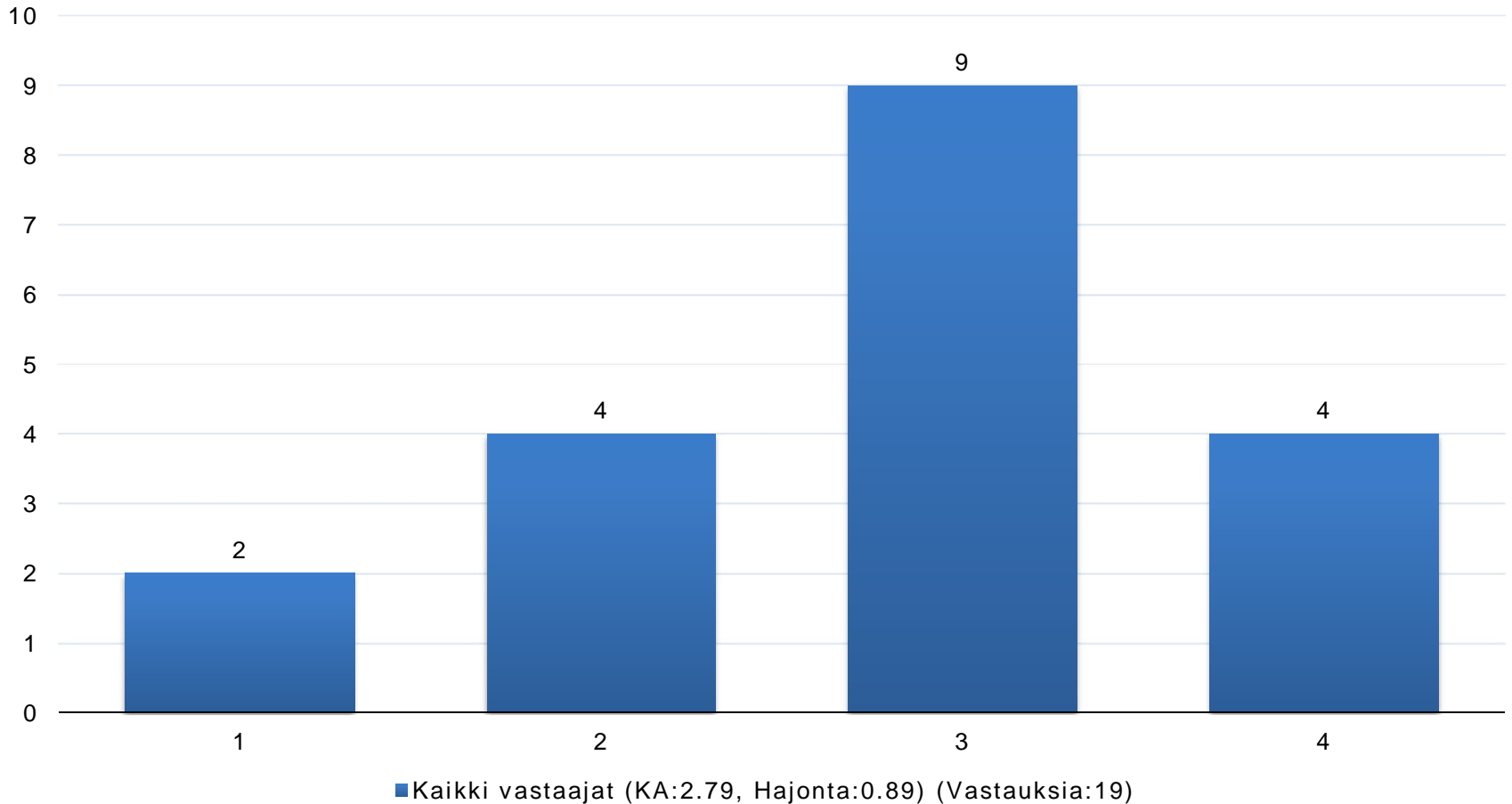
(Luvan hakeminen)

(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



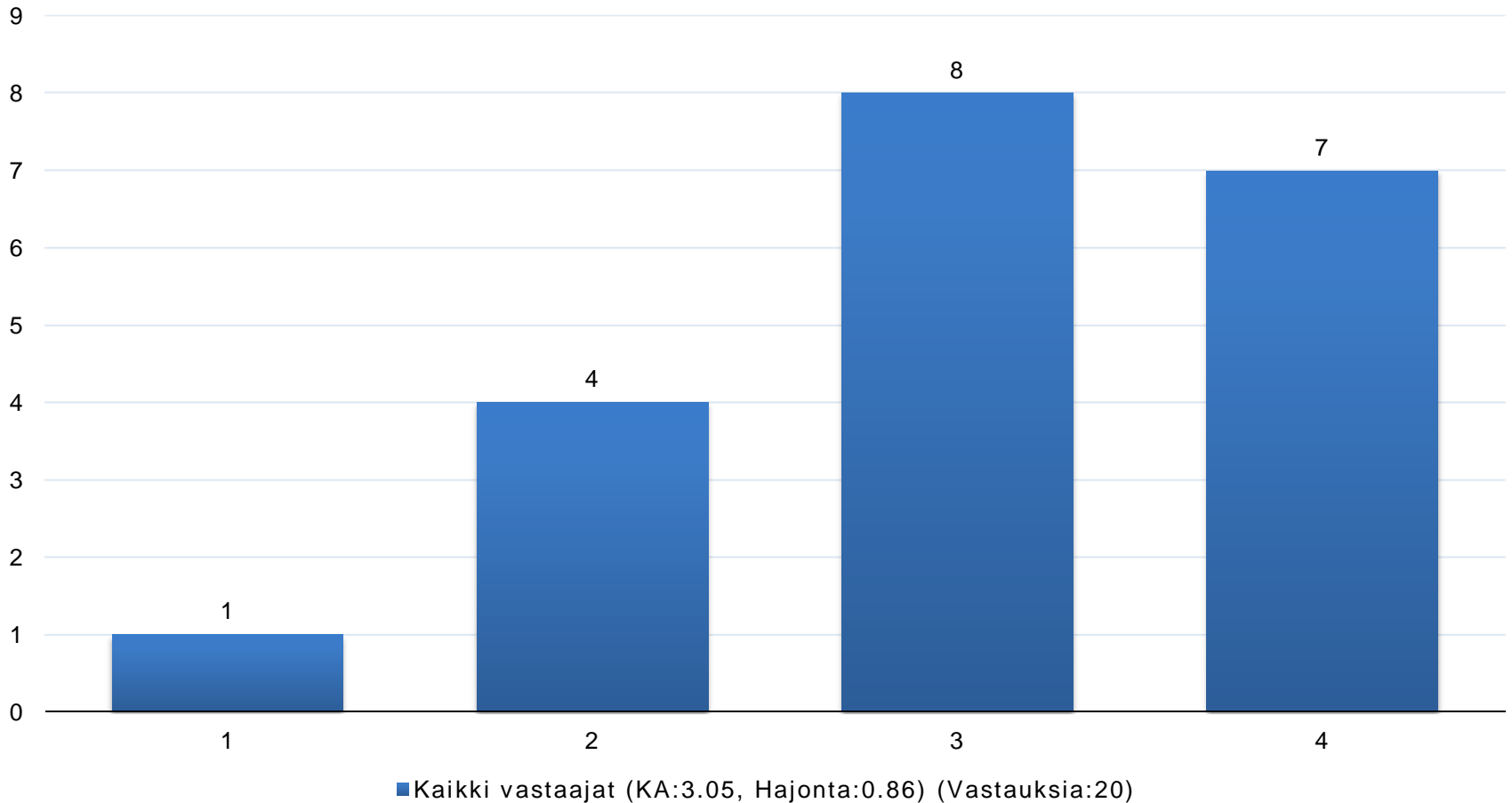
Sähköisen neuvontapyynnön kautta neuvontaa ja ohjausta saa helposti ja nopeasti (Luvan hakeminen)

(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Tutustuin rakennusjärjestykseen ennen rakennushankkeeseen ryhtymistä (Luvan hakeminen)

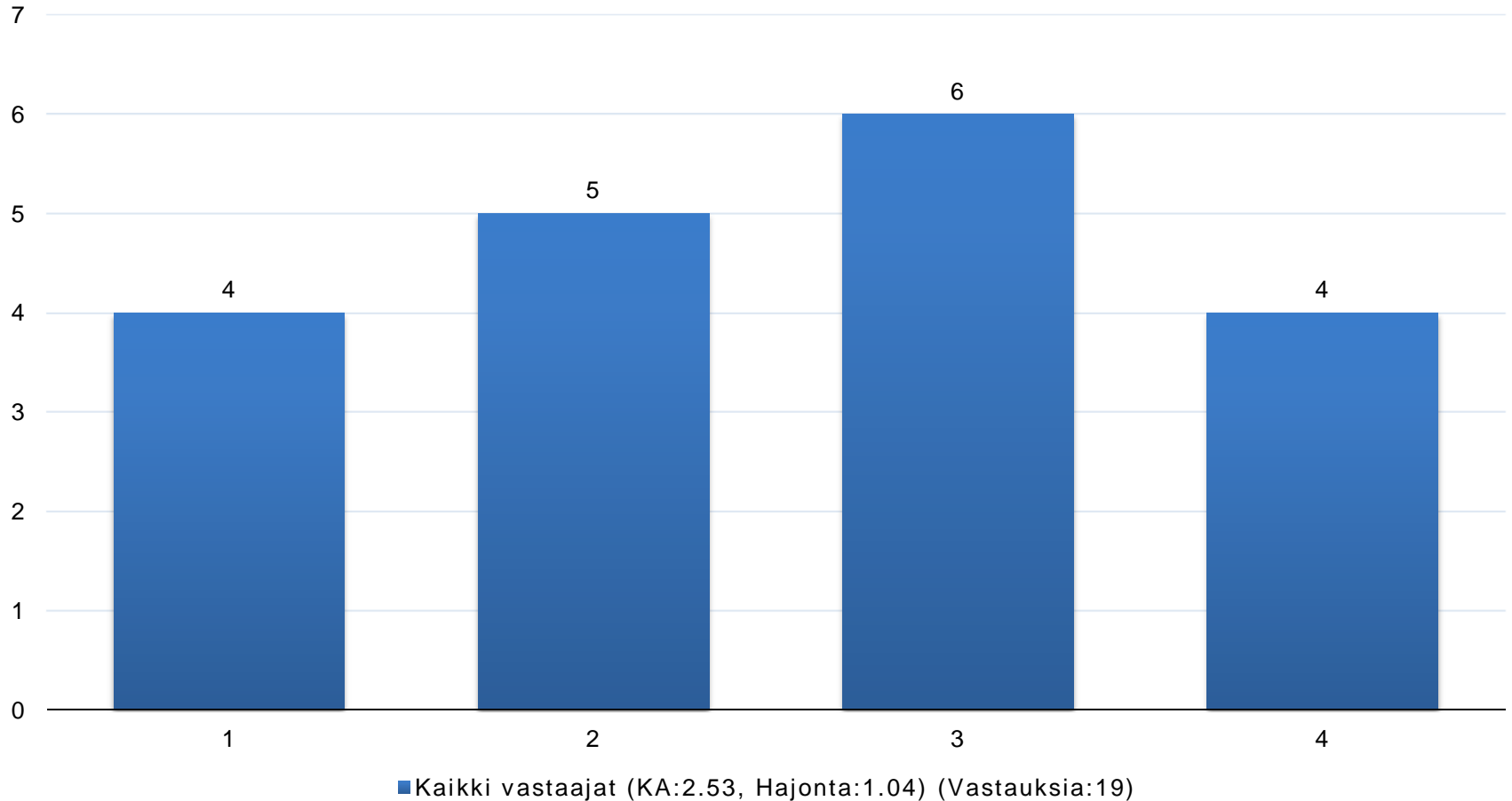
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Ennakkoneuvonta on lupa-asioissa riittävää

(Luvan hakeminen)

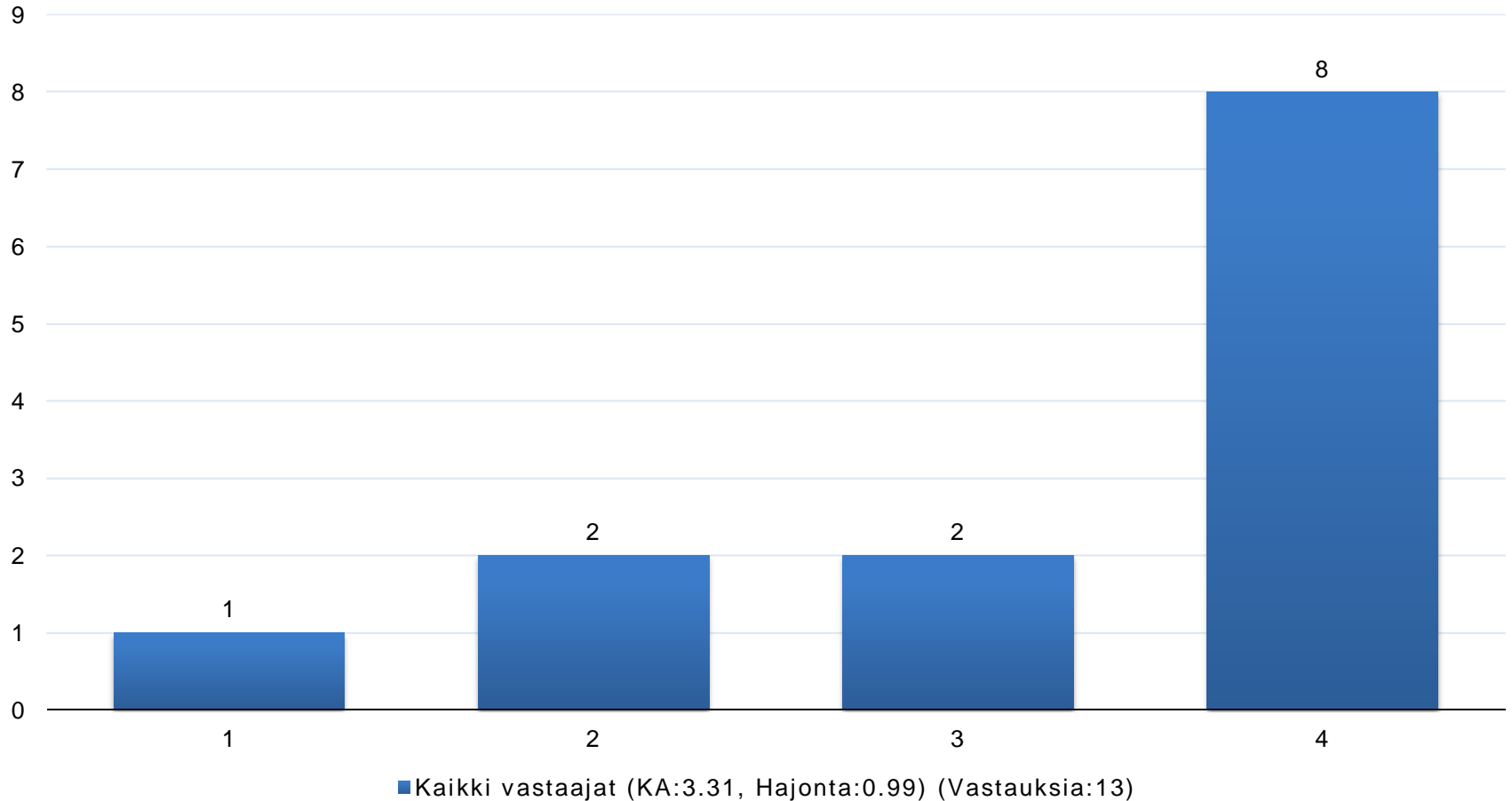
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Palvelu oli ystävällistä ja asiantuntevaa

(Katselmuksen tilaaminen tai suorittaminen)

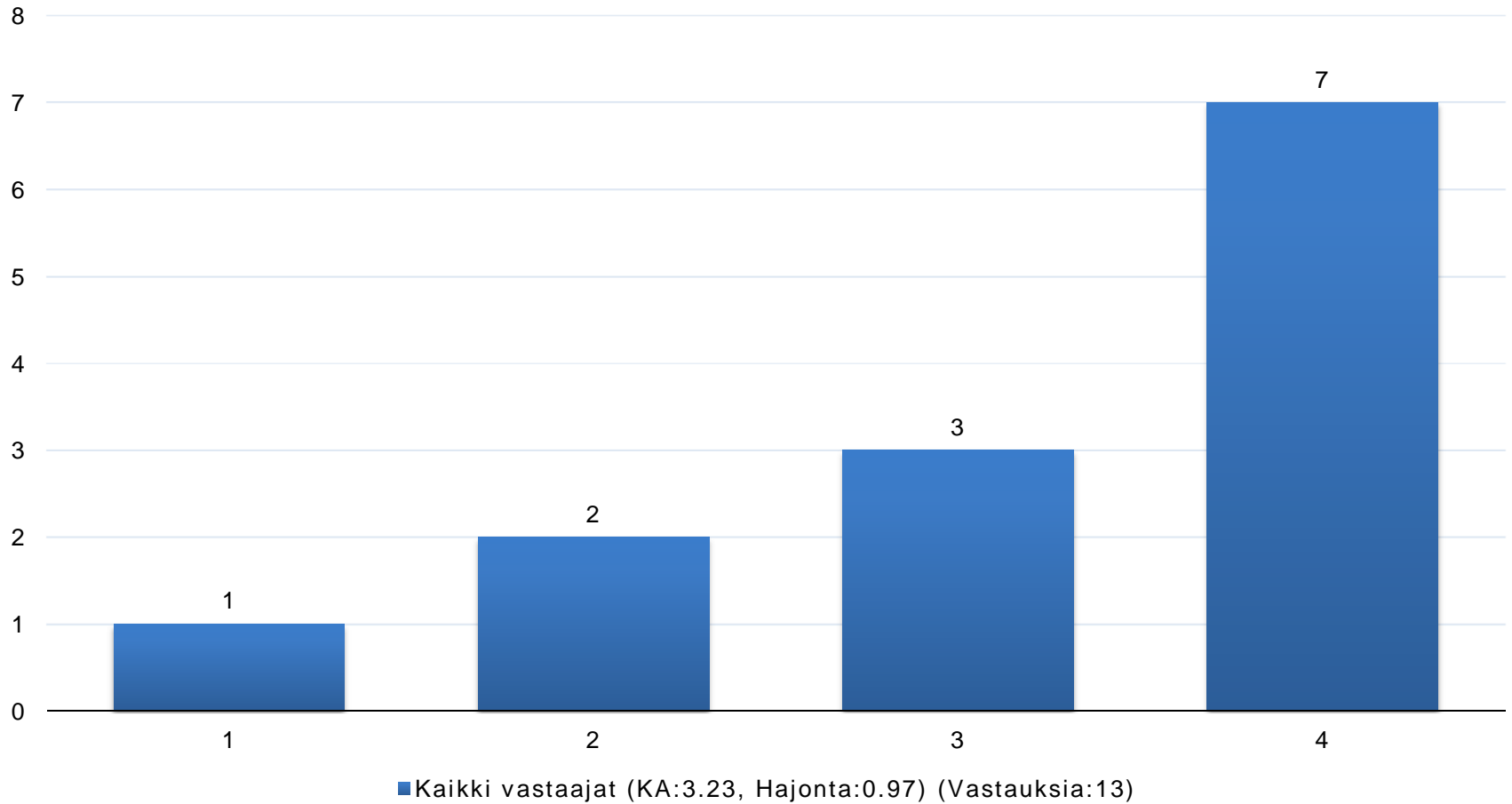
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Rakennusvalvonnassa asiointi tuntui sujuvalta

(Katselmuksen tilaaminen tai suorittaminen)

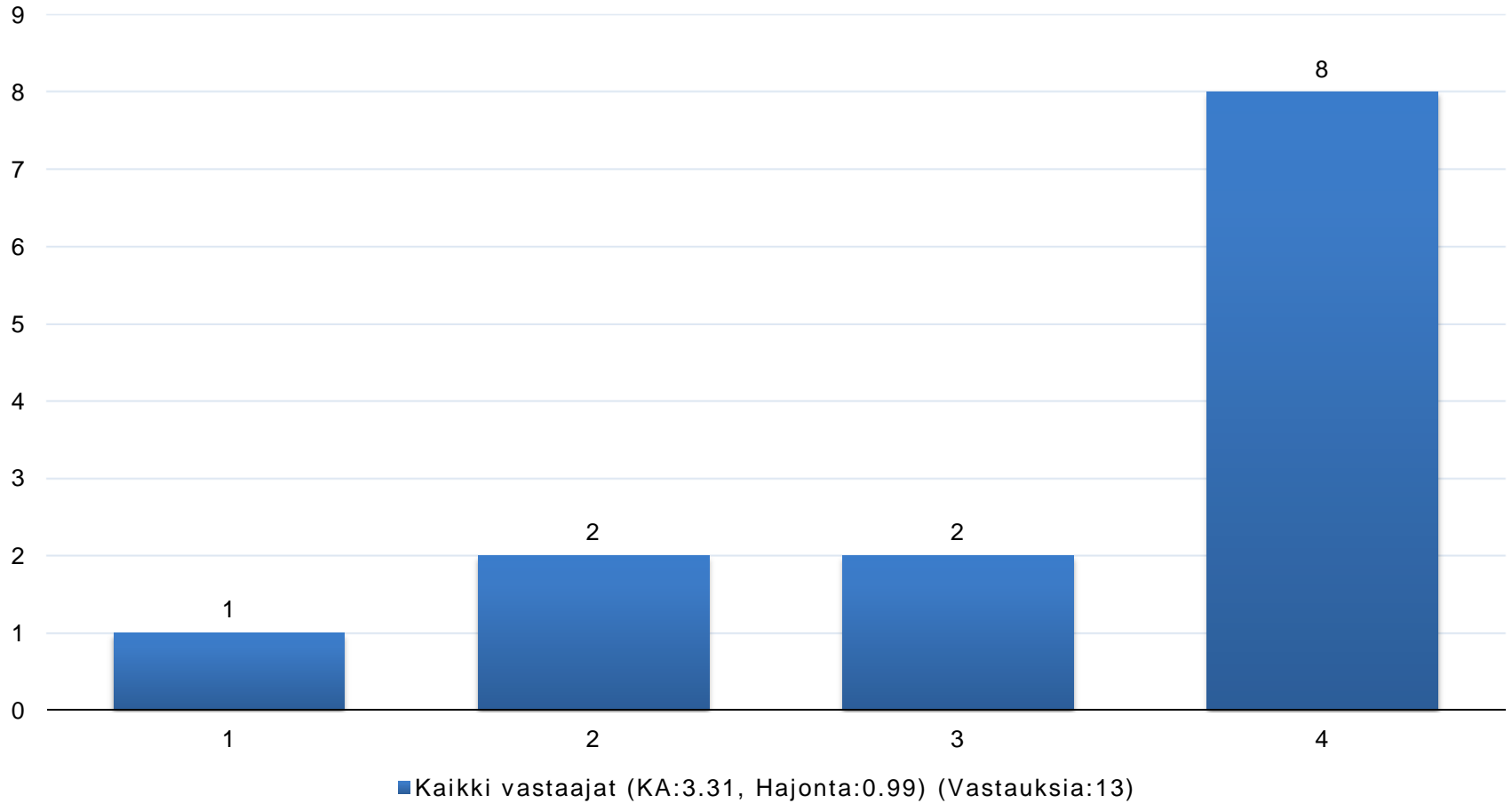
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Asian käsittelyaika oli kohtuullinen

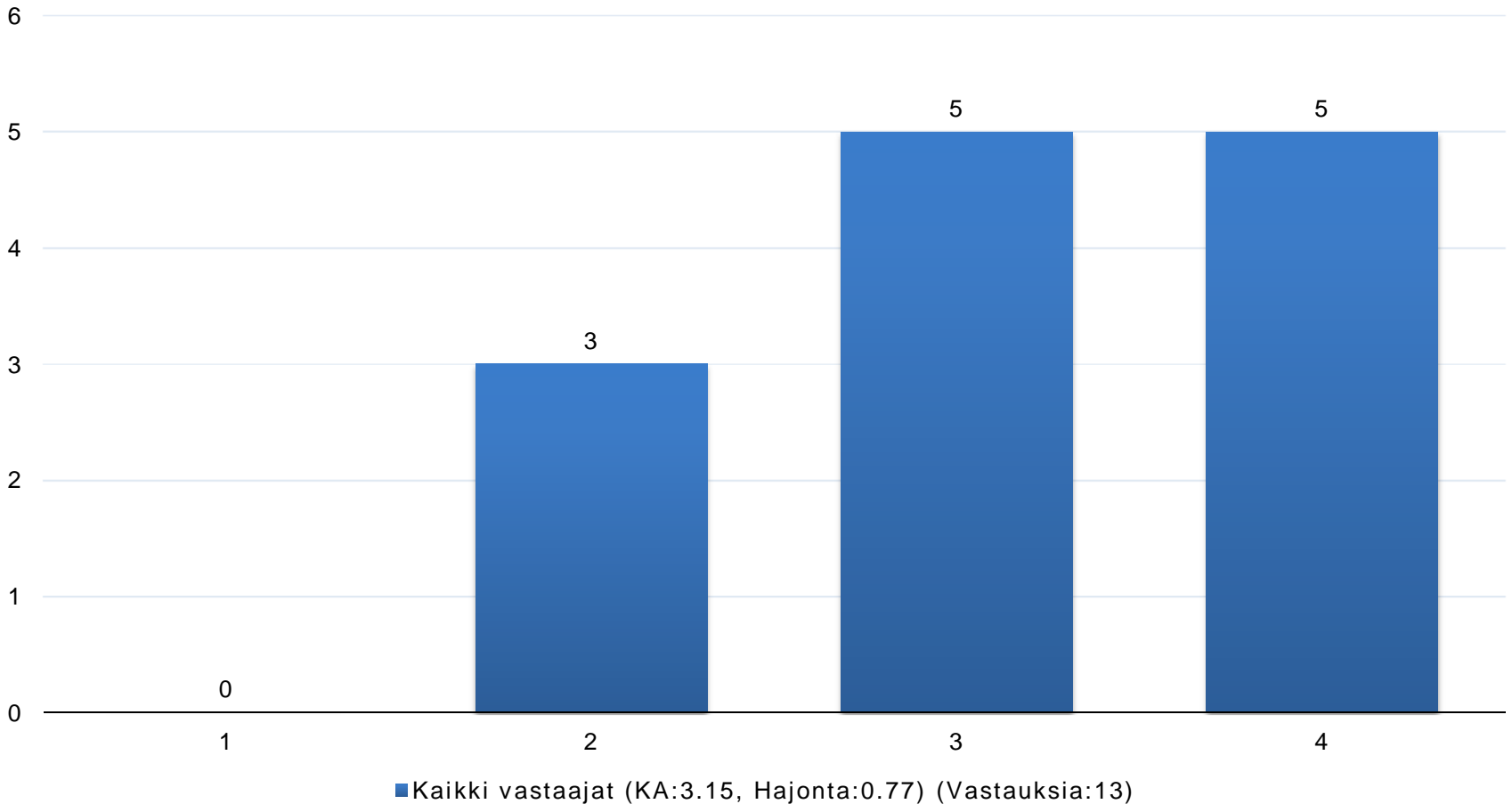
(Katselmuksen tilaaminen tai suorittaminen)

(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Rakennusvalvonnan aukioloajat ovat riittävät ja henkilöstö on hyvin tavoitettavissa (Katselmuksen tilaaminen tai suorittaminen)

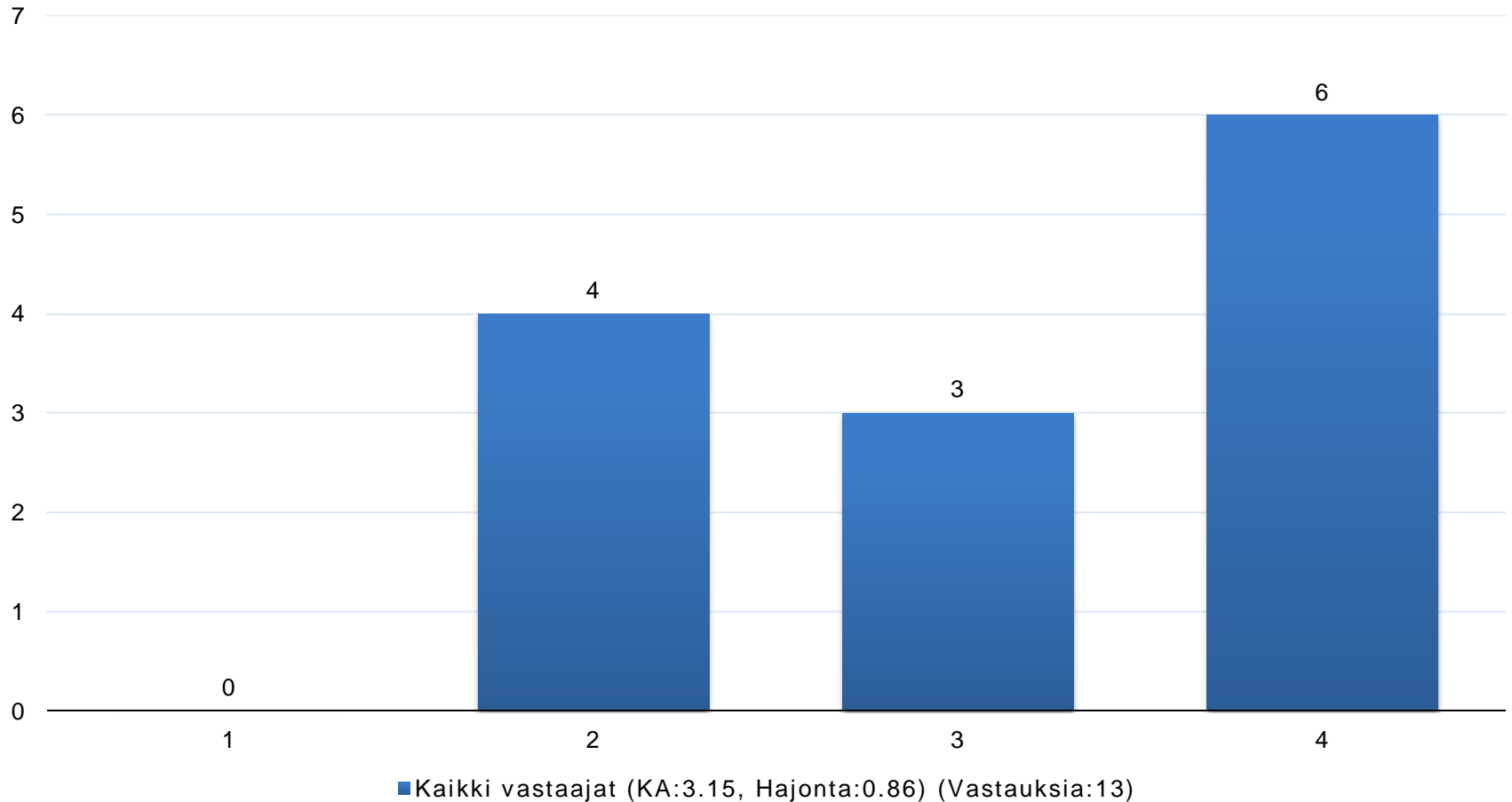
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Rakennusvalvonnan verkkosivut tarjoavat riittävästi tietoa

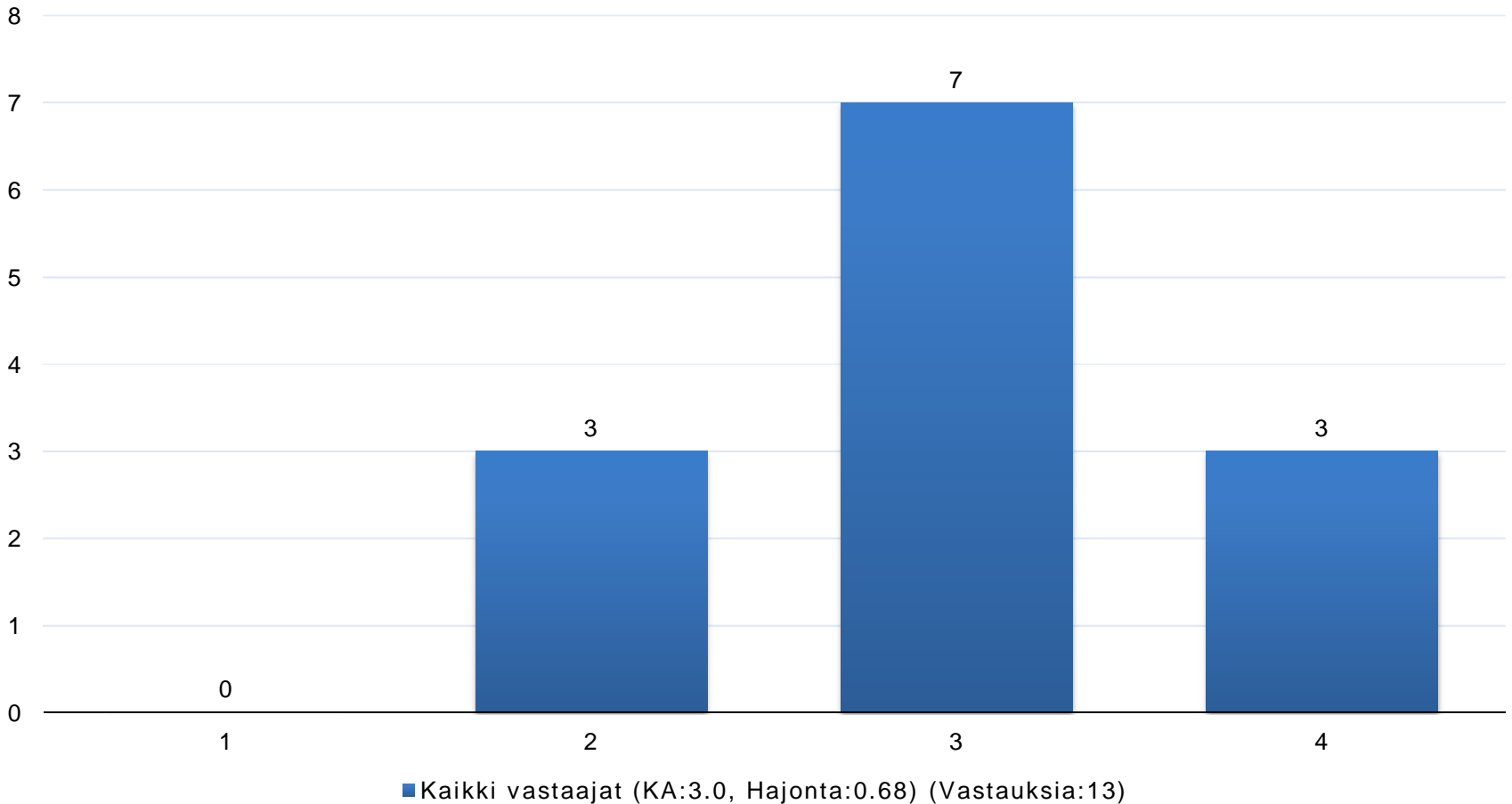
(Katselmuksen tilaaminen tai suorittaminen)

(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Sähköisen neuvontapyynnön kautta neuvontaa ja ohjausta saa helposti ja nopeasti (Katselmuksen tilaaminen tai suorittaminen)

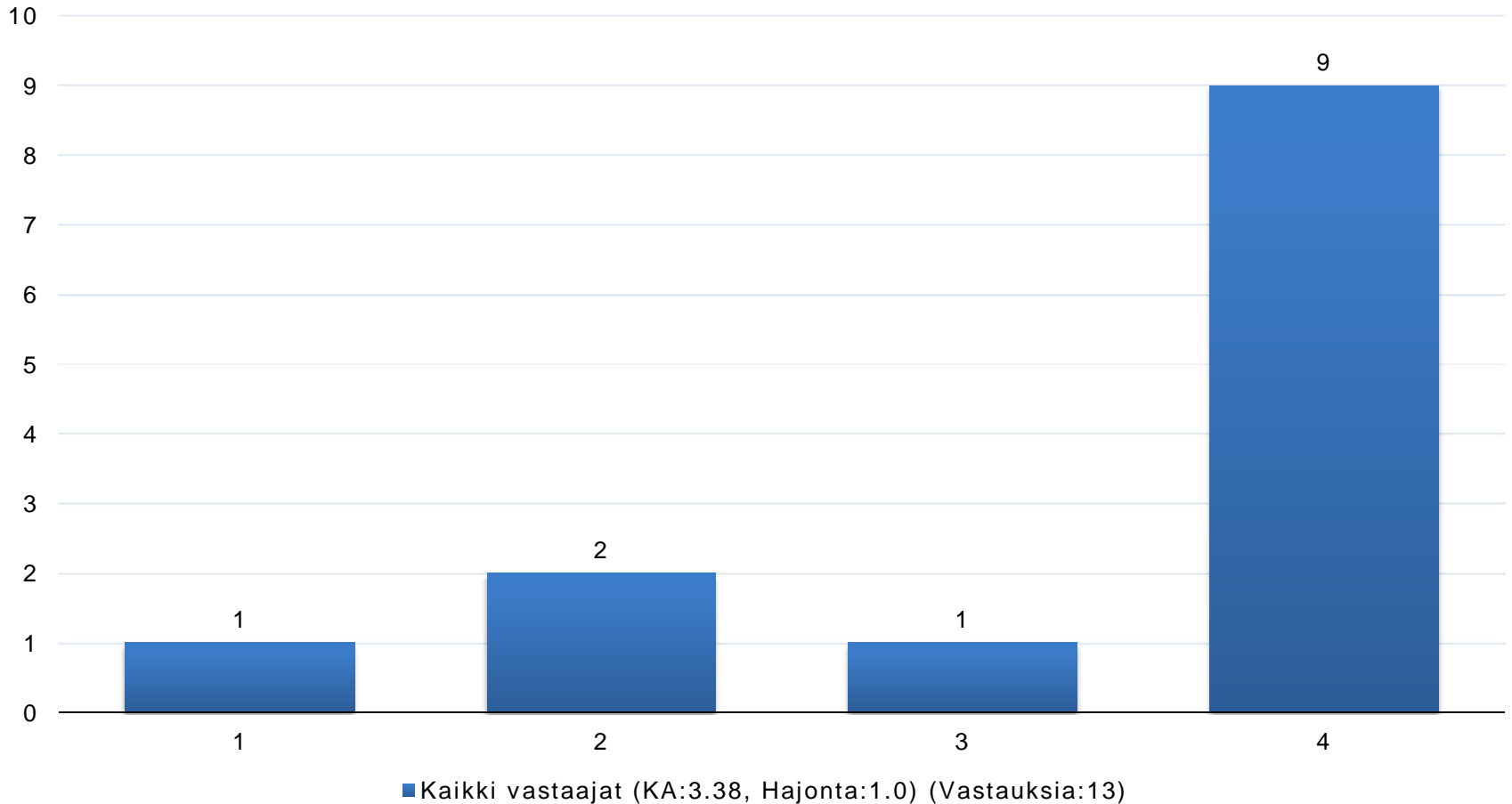
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Katselmustoiminta työmaalla on joustavaa

(Katselmuksen tilaaminen tai suorittaminen)

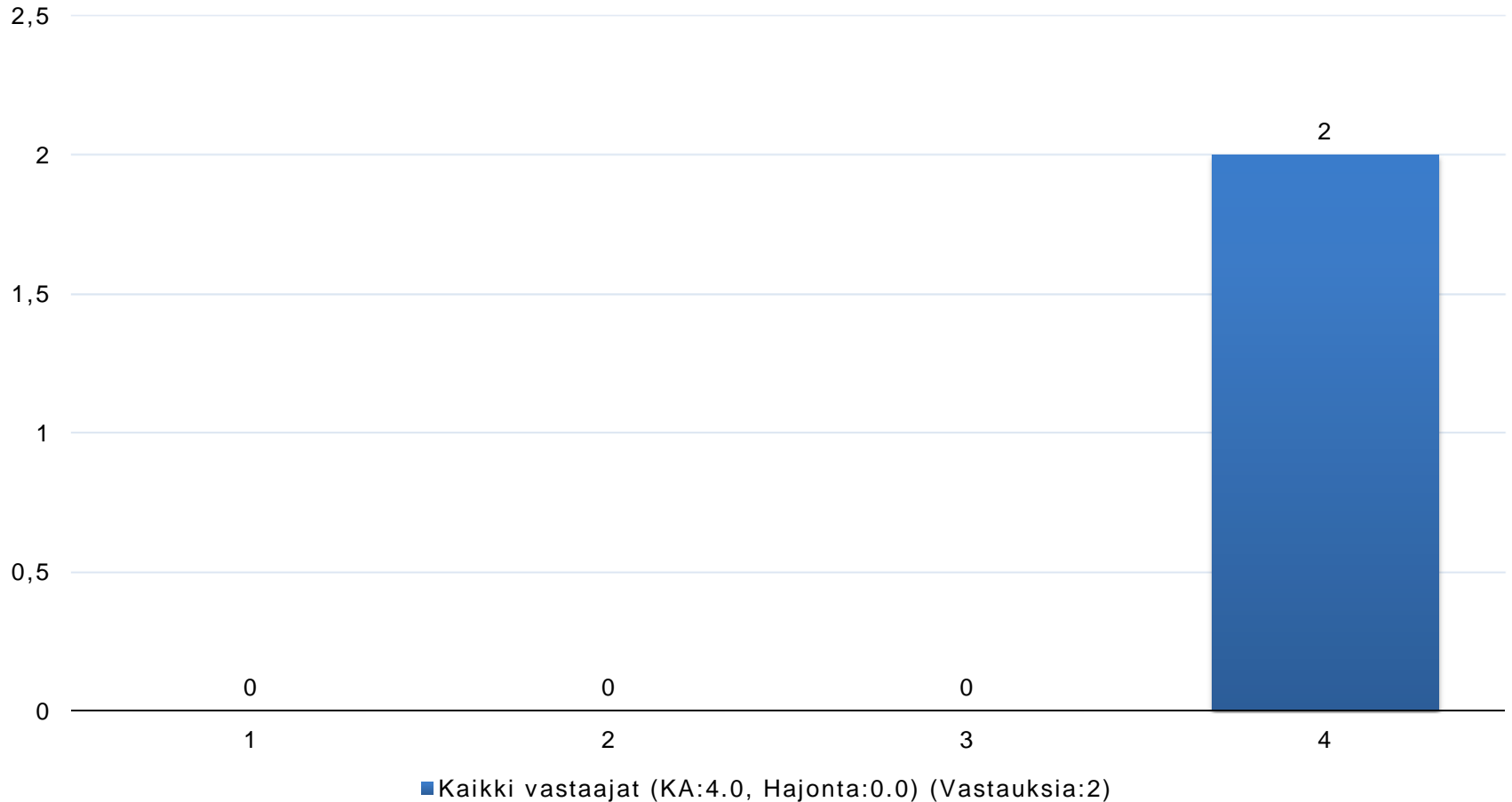
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Palvelu oli ystävällistä ja asiantuntevaa

(Muu tiedustelu, kysely tai neuvonta)

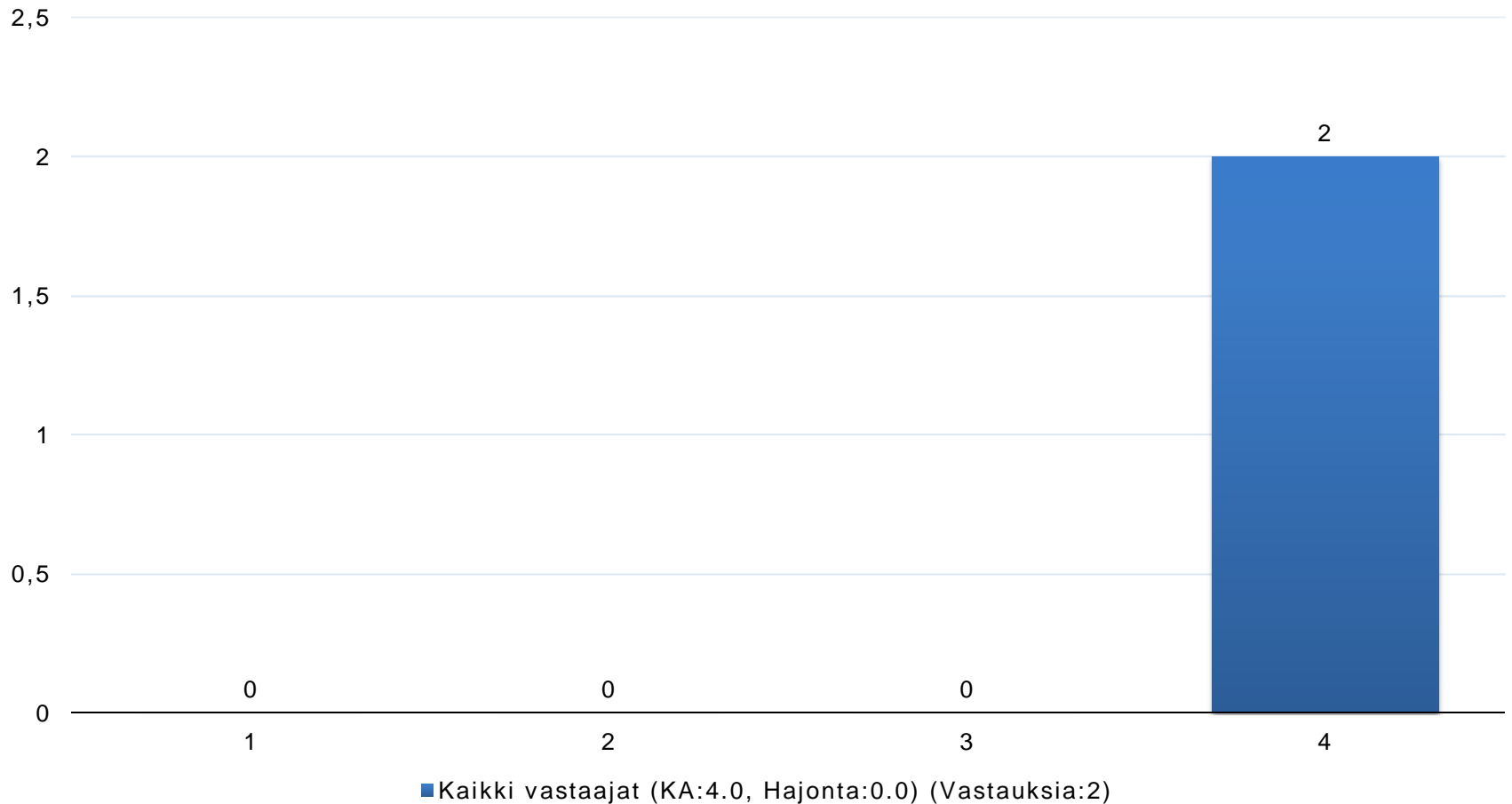
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Rakennusvalvonnassa asiointi tuntui sujuvalta

(Muu tiedustelu, kysely tai neuvonta)

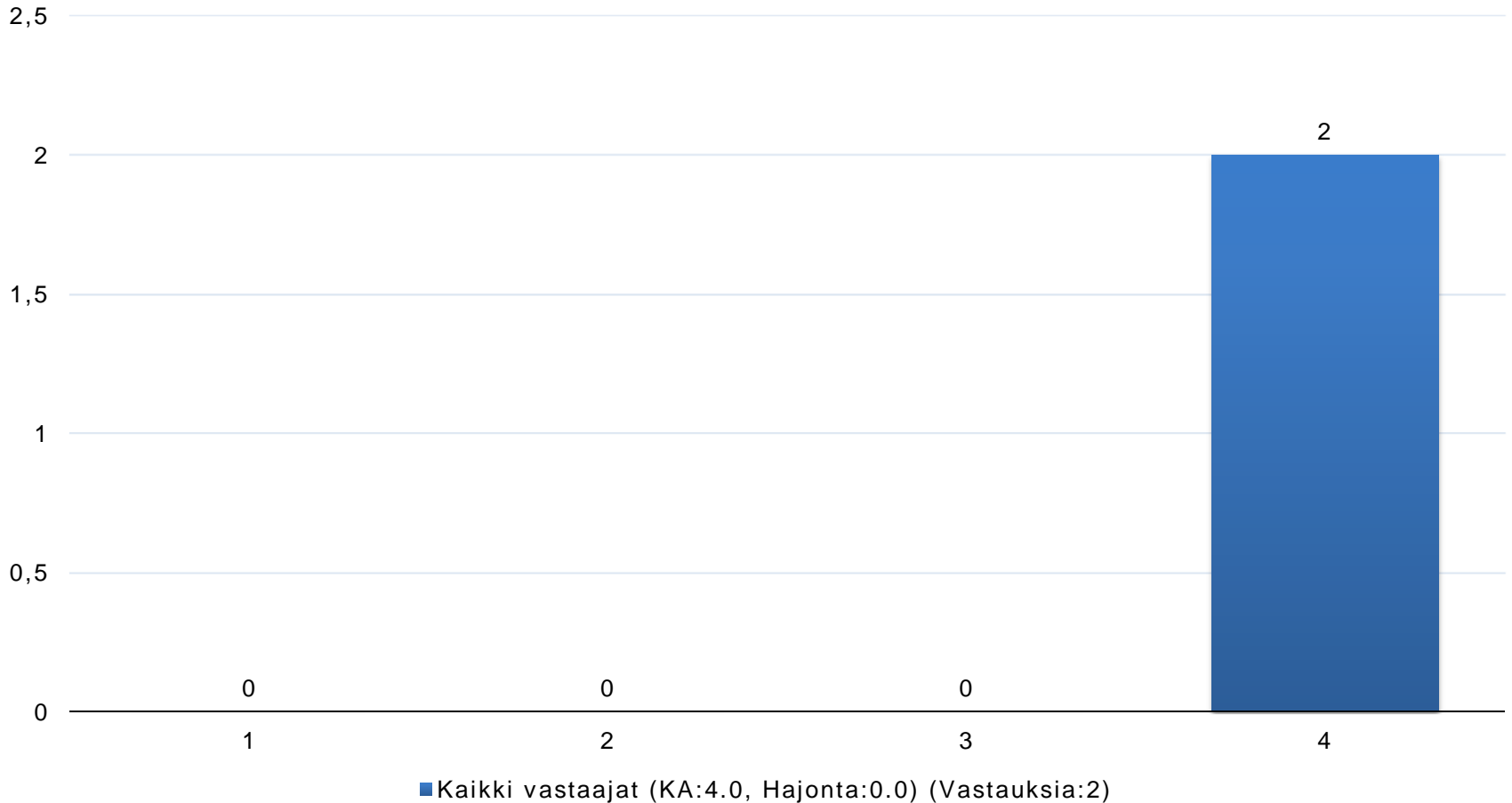
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Asian käsittelyaika oli kohtuullinen

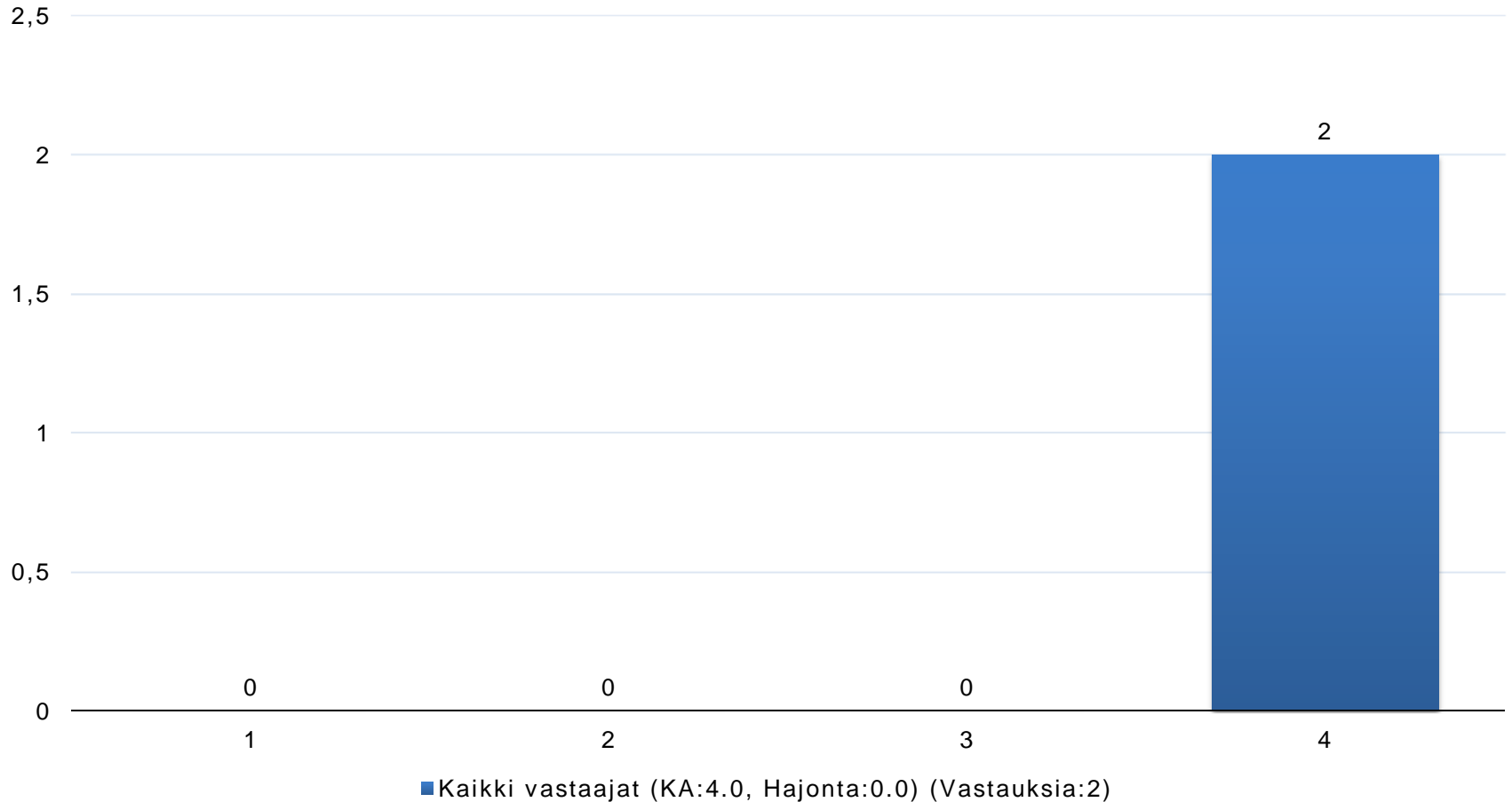
(Muu tiedustelu, kysely tai neuvonta)

(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Rakennusvalvonnan aukioloajat ovat riittävät ja henkilöstö on hyvin tavoitettavissa (Muu tiedustelu, kysely tai neuvonta)

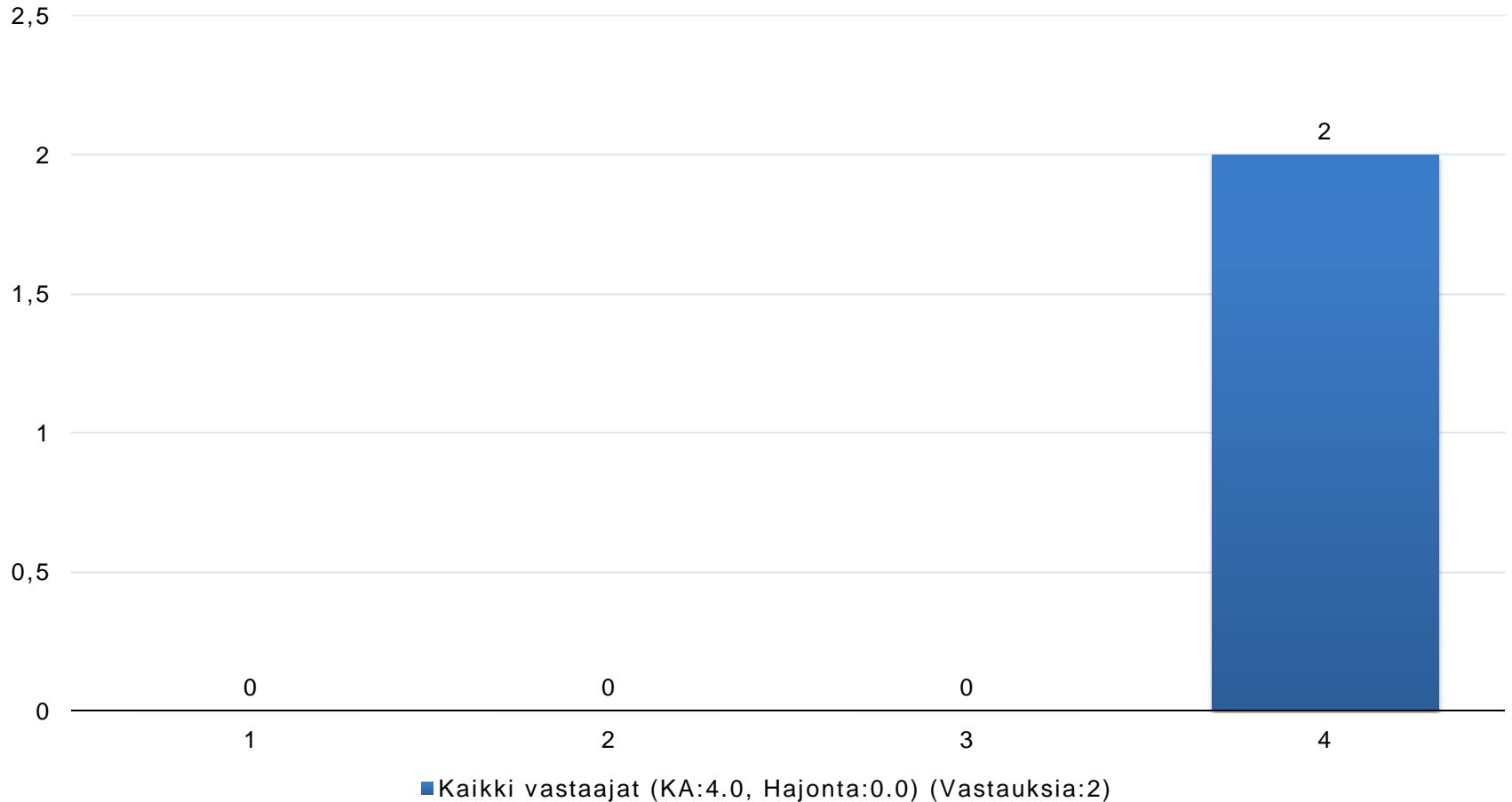
(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



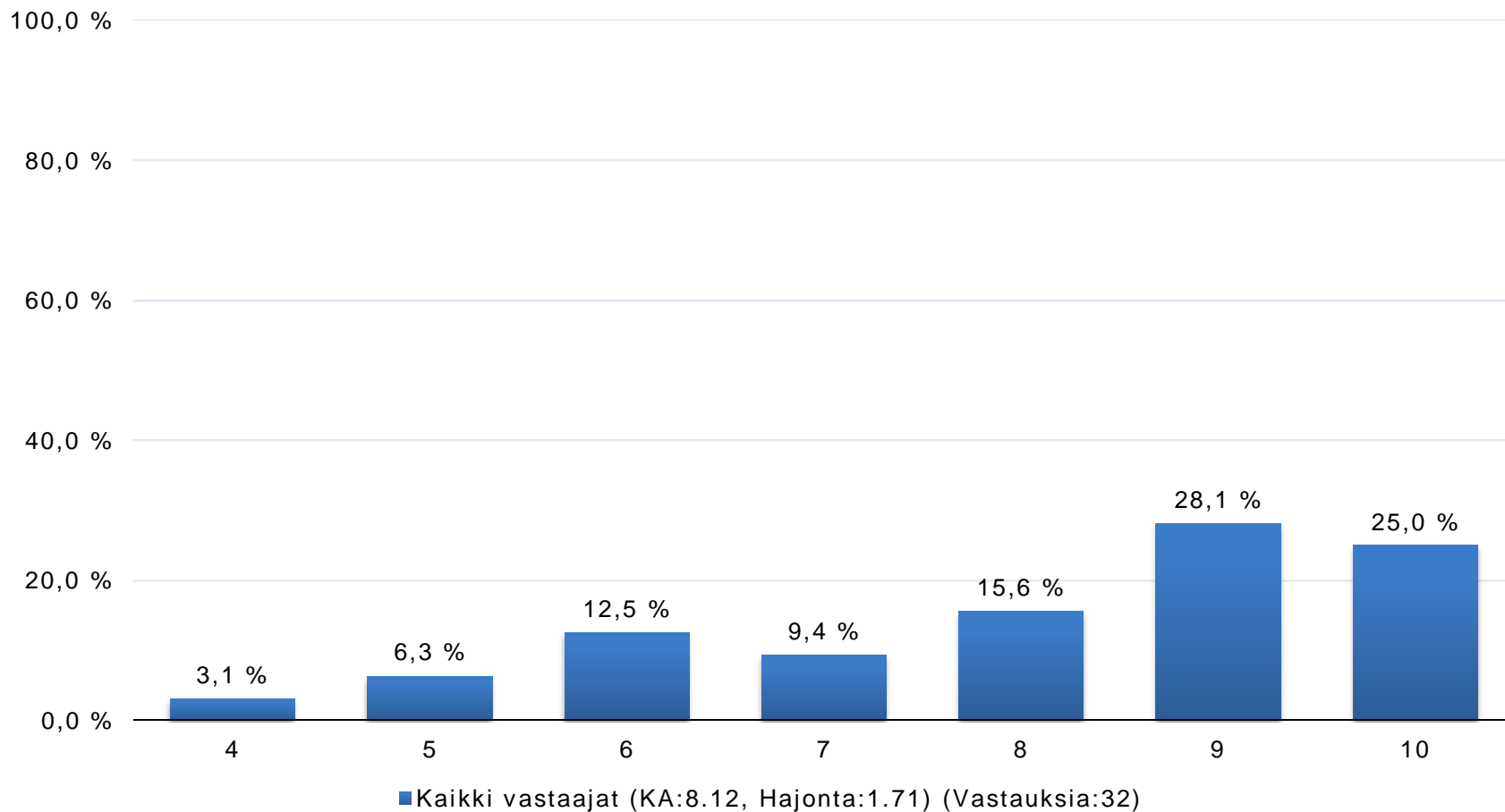
Rakennusvalvonnan verkkosivut tarjoavat riittävästi tietoa

(Muu tiedustelu, kysely tai neuvonta)

(1 = Täysin eri mieltä, 4 = Täysin samaa mieltä)



Kokonaisarvio rakennusvalvonnan toiminnasta arvosana asteikolla 4 (huono) – 10 (kiitettävä)



Sana on vapaa (Kaikki vastaajat)

- Koko prosessi oli hidas ja henkilöitä oli vaikea saada kiinni. Myös sähköposteihin vastaaminen kesti 1-2 viikkoa.
- Täys kymppi palvelusta
- Rakennuslupa käsittelyt pitäisi onnistua pienessä kunnassa nopeasti ja rakennusvalvonnan pitää ilmoittaa yhdellä kerralla kaikki vaadittavat asiat, ei siten että 5 kertaa mietitään mitä vielä tarvitaan ja siksi luvan saanti kestää kuukausia vähäpätöisille rakennuksille (ihan vaan tiedoksi, että Tampereen kaupungilta saa nyt hiljaiseen aikaan jopa kuukaudessa kerrostalon rakennusluvan pl. valitusajat yms.). Eli turha lupien pitkittäminen lopetettava!
- Tein tietojen syötön väärin kun piti tehdä ilmoitus ja tein hakemuksen. Lupapiste oli tuntematon, mutta nyt tiedän miten sitä pitää käyttää. Rakennusvalvonnan palvelu töppäyksestäni huolimatta kiitettävää.
- Perustelut ontuvat eivätkä päätökset kestäisi julkista käsittelyä. Puhelimella ei tavoita kohtuullisessa ajassa, toisinaan ei ollenkaan.
- Ihan ok on asiointi onnistunut. Paljonhan se on henkilöstä kiinni, minkälaisen asiakaskokemuksen rakennusvalvonta antaa.
- Pienen asian käsittely kesti luvattoman kauan ja eri henkilöt antoivat erilaisia vastauksia.

Sana on vapaa (Kaikki vastaajat)

- Hidasta, ohjeet ja velvoitteet muuttuneet paljon projektin aikana. Moninkertaista tiedonantoa ja yllättäviä lisämaksuja, suullisesti saatu myönteinen päätös ja "paperilla" saatu kielteinen päätös. Konsulttitoimiston mukaan ottaminen kesken asian ja lausunto ao. toimistolta, jolla mielestäni vajavaiset tiedot lausunnon antamiseen. Toivoisin, että myönteisen päätöksen saannin jälkeen ei vasta alettaisi kysellä ja yrittää rajoittaa asioita, joista ei ole haittaa (enemmänkin hyötyä) rakennusprojektissa.
- Rakentamista koskevat ohjeet muuttuvat projektin edetessä.
- Palvelu erittäin ystävällistä, opastavaa ja rakentavaa.
- Tarkastusinsinöörin toiminta vaikuttaa välillä siltä, että hakemalla haetaan huomautettavaa. Olen useammasta suusta kuullut, ja itsekin kokenut, tarkastelun olevan liiallista pilkun viilaamista.
- Monet julkiset palvelut ovat siirtymässä kokonaan nettiin. Lupapiste.fi on tästä esimerkki. Tilastot kertovat, että suuri osa yli 70 vuotiaista ei käytä tietokonetta tai ei ainakaan mielellään. Ikääntymiseen liittyviä syitä on monia. Lapsettomilla eläkeläisillä ei ole läheisiä auttamassa. Oletteko sitä mieltä, että vain nuoret digiosajaajat rakentavat; heillähän on hienot tietokoneet ja skannerit. Vanhat kiikkukoon keinutuolissa.
Minulla on Vesilahden rakennusvalvonnasta erittäin hyviä kokemuksia vähän yli kymmenen vuoden takaa. Mutta on myös huonoja kokemuksia muutamien vuosien takaa. Pienen sähköttömän ulkorakennuksen luvat vaativat sivukaupalla Lupa.fi selvityksiä. Näytti siltä, että hakemusta ei edes luettu rakennusvalvonnassa. Soittoihin ei vastattu. Aikaa meni niin paljon, että suunnitellun vajan rakentamisesta piti luopua. Laskut tulivat nopeasti.
Sain viime aikoina ystävällistä palvelua sähköpostin välityksellä. Minua ei pakotettu digiohjelmaan.
LÄMMIN KIITOS!
Pienen rakennuksen yli 70 vuotias rakentaja

Sana on vapaa (Kaikki vastaajat)

- Järjettömän kallista. Vielä kun hieman lisää viilaatte pilkkua niin loppuu Vesilahdella rakentaminen ja sehän ilmeisesti on tarkoituksennekin?
- Lupapiste.fi hankala käyttää.
- Annettiin ymmärtää että toimenpide ilmoitus riittää. Mutta tarvittinkin toimenpide lupa.
- Toimiva / asiallinen (ei kaavoihin kangistuva) rakennusvalvonta on toimivan ja kehittyvän kunnan edellytys vrt. esim Vesilahden naapurikunnat joissa rakennusvalvonnat ovat pahoin halvaantuneita ja näin ollen syntyy joko luvatonta rakentamista tai jää rakentamatta kokonaan paljon kohteita.
- Asiointi sujuvaa ja asiantuntevaa. Koin, että saimme hyviä neuvoja ja ohjausta koko prosessin ajan. Kiitos!
- Huonot kysymykset, kun asiointitapa on lupapisteen kautta tehdyt toimenpiteet. Ei kohdata henkilöstöä eikä palvelua. Lupapisteen käytön osalta pitäisi olla omat kysymykset. Tai vastauksissa pitäisi olla myös vaihtoehto "Asiointi lupapisteesä". Ei arvostelua henkilöstön tai palvelun tasosta.

Kiitos!

tarja.heino@vesilahti.fi